

# Plan d'action

concernant les personnes handicapées



2008-2009

Québec

**Plan d'action**  
concernant les personnes handicapées

2008-2009

**Avril 2008**

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

**ISBN 978-2-550-52072-6 (version imprimée)**

**ISBN 978-2-550-52073-3 (PDF)**

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008**

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008**

**© Gouvernement du Québec, 2008**

**Tous droits réservés pour tous pays.**

**La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction, même partielles, sont interdites  
sans l'autorisation de Revenu Québec.**

## Mot de la sous-ministre

J'ai le plaisir de présenter le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009* adopté par le Comité de direction de Revenu Québec en mars 2008. Ce plan sera rendu public dès le 1<sup>er</sup> avril 2008 en le déposant officiellement auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce troisième plan d'action témoigne bien de l'engagement de Revenu Québec à l'endroit des personnes handicapées, puisqu'il veille à l'application de l'ensemble des mesures fiscales dont bénéficient les personnes handicapées et leur famille. De plus, plusieurs actions sont menées pour que les personnes handicapées puissent accéder aux services offerts par l'organisation au même titre que chaque membre de la société québécoise. L'amélioration des services à la clientèle, notamment par le développement de la prestation électronique de services, prend en compte les besoins de tous les citoyens, qu'il s'agisse ou non de personnes handicapées.

En 2008-2009, l'une de nos préoccupations consistera à approfondir et à parfaire notre connaissance des besoins et des attentes des personnes handicapées, qu'elles fassent partie de nos clientèles ou de notre personnel. Une fois cette connaissance acquise, il sera plus aisés d'établir la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer dans leurs échanges avec Revenu Québec.

Ce plan d'action décrit également les mesures prises au cours du dernier exercice et celles qui sont envisagées pour le prochain exercice. Toutes les mesures ont pour objet de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité de Revenu Québec.

Bien entendu, ce plan concerne les contribuables vivant avec un handicap, car ils doivent pouvoir jouir du même accès aux services offerts que le reste de la population. Il concerne également le personnel handicapé de Revenu Québec, pour qui la suppression de certains obstacles facilitera sa pleine participation aux activités de l'organisation.



Francine Martel Vaillancourt

Québec, mars 2008

## **Avant-propos**

Le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009* a été adopté par les membres du Comité de direction de Revenu Québec, le 25 mars 2008. Comme prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, il a fait l'objet d'un dépôt officiel à l'Office des personnes handicapées du Québec le 1<sup>er</sup> avril 2008. Il est disponible dans le site Internet de Revenu Québec, dans la section destinée aux personnes handicapées.

Le présent plan d'action couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009. Les données relatives au portrait de l'organisation sont en date du 29 février 2008, alors que le bilan des mesures 2007-2008 couvre la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre 2007. Cette façon de faire est uniquement déterminée par l'obligation légale de rendre public le plan d'action le 1<sup>er</sup> avril de chaque année. Le bilan complet des mesures prises en 2007-2008 sera disponible dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de Revenu Québec, puisque l'ensemble des mesures du plan d'action concernant les personnes handicapées fait partie intégrante du plan d'action de Revenu Québec.

## Table des matières

---

<b>Portrait organisationnel de Revenu Québec .....</b>	<b>9</b>
<b>Mission .....</b>	<b>9</b>
<b>Clientèles.....</b>	<b>9</b>
<b>Structure organisationnelle.....</b>	<b>9</b>
<b>Bureaux.....</b>	<b>9</b>
<b>Ressources humaines .....</b>	<b>10</b>
<b>Actions prévues pour l'exercice 2008-2009 .....</b>	<b>11</b>
<b>Obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....</b>	<b>12</b>
<b>Pour le personnel .....</b>	<b>12</b>
<b>Pour la clientèle.....</b>	<b>12</b>
<b>Résultats préliminaires liés au plan d'action 2007-2008.....</b>	<b>13</b>
<b>Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement.....</b>	<b>13</b>
<b>Pour le personnel .....</b>	<b>14</b>
<b>Pour la clientèle.....</b>	<b>15</b>
<b>Résultats liés à la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>.....</b>	<b>17</b>
<b>Résultats liés aux plaintes.....</b>	<b>17</b>
<b>Annexe 1 – Bilan des mesures imposées par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et par les autres actions prévues par le gouvernement.....</b>	<b>19</b>
<b>Annexe 2 – Bilan des mesures d'adaptation pour le personnel .....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 3 – Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle.....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe 4 – Bureaux de Revenu Québec accueillant régulièrement la clientèle.....</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 5 – Bureaux de Revenu Québec accessibles seulement au personnel .....</b>	<b>27</b>
<b>Annexe 6 – Grille de données concernant l'équipement en place.....</b>	<b>28</b>

# **Portrait organisationnel de Revenu Québec**

## **Mission**

En percevant plus de 80 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec occupe une position clé au sein de l'appareil gouvernemental. En effet, le financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Depuis quelques années, Revenu Québec a vu son champ d'intervention s'élargir.

Ainsi, sa mission consiste actuellement à

- assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que de certains fonds ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation ;
- tenir le registre public des entreprises qui font des affaires au Québec ;
- recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

## **Clientèles**

Les clientèles de Revenu Québec sont nombreuses et diversifiées en raison des multiples domaines d'activité de l'organisation. D'une part, la clientèle des particuliers comprend principalement l'ensemble des citoyens produisant des déclarations de revenus, les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés et les mandataires qui effectuent la perception des taxes et des retenues à la source. Depuis l'exercice 2006-2007, d'autres clientèles se sont ajoutées, comme celles liées au registre des entreprises et aux biens non réclamés. Finalement, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires.

## **Structure organisationnelle**

Pour améliorer l'efficience de ses services à la clientèle, Revenu Québec a adopté une structure favorisant son approche par clientèles. Au 29 février 2008, l'organisation comptait six directions générales ainsi que cinq unités administratives relevant de la sous-ministre.

## **Bureaux**

Au 29 février 2008, Revenu Québec disposait de

- vingt et un bureaux accueillant quotidiennement les clientèles (annexe 4) ;
- neuf bureaux destinés uniquement au personnel de l'organisation (annexe 5).

## Ressources humaines

Au 29 février 2008, Revenu Québec comptait 9 921 employés, soit 7 277 employés permanents, 2 593 employés occasionnels et 76 étudiants, incluant les étudiants stagiaires. Il est intéressant de souligner que l'organisation voit son personnel s'élever à plus de 10 000 employés durant la période de pointe que constitue la période de production des déclarations d'impôts des particuliers.

Parmi cet effectif, 144 personnes ont déclaré vivre avec un handicap, soit 95 employés permanents (ce qui inclut les temporaires) et 49 employés occasionnels.

### Représentativité des personnes déclarant avoir un handicap

Au 29 février 2008				Au 28 février 2007			
Permanents <sup>1</sup>	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)	Permanents	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)
95	49	144	1,31 %	95	50	145	1,30 %

Les personnes handicapées représentent 1,31 % des employés permanents. Il importe de souligner que ce résultat est approximatif, car l'indicateur ne dénombre que les personnes ayant volontairement déclaré avoir un handicap au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

À ce sujet, un employé qui le désire pourra dorénavant apporter un correctif à son dossier et se déclarer comme appartenant à un groupe cible. Ainsi, un employé handicapé qui ne s'était pas déclaré comme tel à son entrée en fonction ou qui aurait acquis, en cours d'emploi, une déficience entraînant une incapacité pourra apporter ce correctif à son dossier.

---

1. Incluant les employés temporaires.

## Actions prévues pour l'exercice 2008-2009

Revenu Québec présente dans le tableau suivant les actions qu'il entend mener pour les personnes handicapées en 2008-2009.

Actions	Pour la clientèle	Pour le personnel
▪ Mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.	X	X
▪ Poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.	X	
▪ Poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.		X
▪ Revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées en fonction du plan d'action élaboré par la Société immobilière du Québec.	X	X
▪ Améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins des personnes handicapées.	X	X
▪ Promouvoir le Programme des bénévoles en fournissant de l'information à ce sujet dans les brochures disponibles en gros caractères.	X	
▪ Rendre compte des plaintes reçues concernant les personnes handicapées.	X	
▪ Améliorer l'accès aux documents publics, notamment en conservant les documents produits en gros caractères pendant une période de trois ans.	X	
▪ Faire état, dans son bilan 2008-2009, des mesures d'adaptation mises en place pour répondre aux besoins particuliers du personnel handicapé.		X
▪ Établir la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer lors d'échanges avec l'organisation.	X	

## **Obstacles à l'intégration des personnes handicapées**

### **Pour le personnel**

À la suite du dépôt du plan d'action de la Société immobilière du Québec (SIQ), des travaux visant l'amélioration de l'accès du personnel handicapé aux édifices de Revenu Québec seront réalisés progressivement et conformément aux orientations qui seront préconisées par la SIQ.

De plus, des mesures seront mises en place pour répondre de manière continue aux besoins particuliers du personnel handicapé. Un bilan des mesures d'adaptation sera effectué.

#### **Nouveau**

**Revenu Québec s'engage à faire état, dans son bilan 2008-2009, des mesures d'adaptation mises en place pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.**

Cette nouvelle action est intégrée au plan d'action 2008-2009.

Finalement, des mesures seront prises pour adapter les ascenseurs de l'édifice de Marly dans le cadre des travaux de réfection de ces équipements, qui auront lieu au cours de l'exercice 2008-2009.

### **Pour la clientèle**

Dans son premier rapport sur les plans d'action annuels des ministères et organismes, l'Office des personnes handicapées du Québec constatait que l'établissement de la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées représente l'étape la plus difficile à franchir pour toute organisation.

À Revenu Québec, cette étape n'est pas encore structurée formellement, notamment pour la clientèle. Les résultats d'une consultation auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées sont en cours d'analyse. Une fois les besoins et les attentes de cette clientèle connus, il sera plus aisés de cerner les éventuels obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

#### **Nouveau**

**Revenu Québec s'engage, à la suite de la parution des résultats du sondage de 2007, à établir la liste des obstacles que les personnes handicapées peuvent rencontrer lors d'échanges avec l'organisation.**

Cette nouvelle action est intégrée au plan d'action 2008-2009.

## Résultats préliminaires liés au plan d'action 2007-2008

Au moment de la rédaction du présent plan d'action, les résultats disponibles portent sur la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre 2007. Les résultats au 31 mars 2008 seront présentés dans le prochain rapport annuel de gestion de Revenu Québec.

Les annexes 1, 2 et 3 présentent le bilan des mesures imposées par la Loi ainsi que les bilans des mesures d'adaptation pour le personnel et la clientèle. Ces bilans dressent la situation globale des mesures déjà en place au moment de rendre public le premier plan d'action, des mesures réalisées depuis et des mesures en cours de réalisation au moment de la rédaction du présent plan d'action.

### Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement

Revenu Québec s'engage à mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.

Revenu Québec souscrit pleinement aux orientations concernant les personnes handicapées. Il assure conséquemment son entière collaboration à leur mise en œuvre au sein de son organisation.

Cette mesure est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

Revenu Québec s'engage à poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.

L'adoption, en 2006, de la *Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* oblige dorénavant les ministères et organismes à recourir aux services d'un interprète lorsqu'une personne sourde ou malentendant le requiert.

La table de travail interministérielle sur les services d'interprétation, sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec, a formé des sous-comités de travail pour statuer, notamment, sur la formation, la gestion et l'organisation des services d'un interprète pour les personnes sourdes ou malentendant. Une rencontre, à laquelle Revenu Québec a apporté sa contribution, a eu lieu le 28 mai 2007.

Par ailleurs, des difficultés relatives à ces services d'interprétation ont été éprouvées dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental et sont demeurées sans solution jusqu'à maintenant. L'Office a donc prévu résigner ses interventions en matière de services d'interprétation dans le cadre de l'application de sa politique. Un comité sera créé pour élaborer la stratégie de mise en œuvre de cette politique et, selon les besoins, certains membres du groupe de travail interministériel seront invités à y participer.

Cette mesure est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

### **Revenu Québec s'engage à poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.**

En ce qui concerne le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, voici ce qui a été fait :

- en 2005-2006, une personne handicapée a participé à un stage d'un an (juin 2005 à juin 2006) ;
- en 2006-2007, deux personnes handicapées ont participé à un stage d'un an (mai 2006 à mai 2007 et depuis avril 2007) ;
- en 2007-2008, cinq projets ont été présentés et sont actuellement à l'étude.

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées. Il poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs du plan d'embauche du gouvernement du Québec pour ce groupe cible de personnes.

Cette action est réalisée en continu et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

## **Pour le personnel**

### **Revenu Québec s'engage à améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins de son personnel handicapé.**

Maintenant que la démarche gouvernementale consistant à mettre à jour le dossier d'un employé qui souhaite se déclarer appartenir à un groupe cible est terminée, Revenu Québec s'engage à prendre les mesures appropriées pour avoir un portrait des besoins et des attentes de son personnel handicapé.

Cette action est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

### **Revenu Québec s'engage à revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité du personnel handicapé aux édifices.**

Revenu Québec a élaboré une grille de collecte de données afin de réaliser un état de situation sur l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées. La collecte de données est effectuée pour tous les bureaux de Revenu Québec. La grille est présentée à l'annexe 6.

À la suite d'une analyse sommaire, des mesures ont été mises en place pour améliorer l'accessibilité du personnel aux édifices. En effet, Revenu Québec a muni chaque étage du complexe Desjardins d'une toilette adaptée aux personnes handicapées et installé un bouton poussoir pour chacune d'entre elles.

De plus, Revenu Québec installera, à chaque étage du complexe Desjardins, une retenue de porte pour maintenir ouverte une des portes d'accès de l'étage. La circulation des personnes handicapées, de leur aire de travail aux autres aires de l'édifice, sera ainsi plus fluide. Ce projet devrait être réalisé d'ici le 31 mars 2008.

L'analyse des résultats obtenus à la suite de ces installations permettra éventuellement d'étendre ces mesures aux autres édifices occupés par l'organisation.

L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan se feront de concert avec la SIQ.

Cette action est en cours et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

**Revenu Québec s'engage à tenir compte des besoins du personnel ayant une déficience visuelle lors du développement de nouvelles applications informatiques.**

Le cadre de réalisation lié au développement de nouvelles applications informatiques a été modifié afin de prendre en considération les besoins du personnel ayant une déficience visuelle. Ainsi, les nouvelles applications informatiques livrées au personnel de Revenu Québec répondront aux besoins du personnel ayant cette déficience.

Cette action est réalisée et n'est pas reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

## **Pour la clientèle**

**Revenu Québec s'engage à améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins de sa clientèle handicapée.**

Des consultations ont été menées à l'hiver et au printemps 2007 auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées afin de mieux connaître les difficultés que celles-ci éprouvaient dans leurs échanges avec Revenu Québec. L'analyse des résultats est en cours.

Un rapport est prévu pour le printemps 2008.

Cette action est en cours et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

**Revenu Québec s'engage à revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices.**

Cette mesure est liée à celle concernant l'évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité du personnel handicapé aux édifices. Revenu Québec effectue l'évaluation des 30 édifices qu'il occupe, à la fois pour les besoins de la clientèle handicapée et ceux du personnel handicapé. Les données recueillies ont été transmises en 2007 à la SIQ, qui est responsable de la mise en place d'un plan d'action pour tous les édifices gouvernementaux. Revenu Québec mettra en œuvre les mesures préconisées par la SIQ.

Cette action est en cours et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

**Revenu Québec s'engage à promouvoir le Programme des bénévoles en fournissant de l'information à ce sujet dans les brochures disponibles en gros caractères.**

Le Programme des bénévoles a pour objectif d'offrir une aide gratuite à des personnes ayant besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus, mais qui n'ont pas les moyens de recourir à des services professionnels. Ce programme est administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et par Revenu Québec. Il est offert uniquement pendant la période de l'impôt.

Le Programme des bénévoles bénéficie de la promotion faite par l'ARC, Revenu Québec et diverses associations. Revenu Québec diffuse de l'information sur ce programme dans son site Internet et dans les publications suivantes :

- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* ;
- la brochure *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* ;
- la brochure *Les aînés et la fiscalité* ;
- la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* ;
- le message « C'est le temps de l'impôt », diffusé par l'Audiothèque.

Cette action est réalisée en continu et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

#### **Revenu Québec s'engage à améliorer l'accès aux documents publics.**

Voici les mesures d'amélioration mises en place au cours de l'exercice 2007-2008 :

- Revenu Québec a répondu à un besoin particulier de la clientèle des personnes malentendantes. Un document sur support DVD, intitulé *Le versement des pensions alimentaires*, a été produit le 21 mars 2007 dans la langue des signes québécoise afin de faire connaître le Programme de perception des pensions alimentaires à cette clientèle.
- Comme prévu, l'organisation est en mesure de fournir la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* en gros caractères (12 points) et en très gros caractères (16 points). La brochure *Les frais médicaux* est dorénavant disponible en gros caractères (12 points).
- Revenu Québec a franchi les étapes de démarrage dans son projet visant un accès simplifié à l'information et favorisant une démarche autonome pour le citoyen, qu'il s'agisse ou non d'une personne handicapée. Cette nouvelle façon de faire facilitera l'accès tant à des informations générales sur la fiscalité qu'aux renseignements personnels qui concernent le citoyen lui-même.
- Après avoir apporté des améliorations facilitant l'accessibilité et l'utilisation du site Internet par les personnes handicapées, le site de Revenu Québec s'est classé à la 14<sup>e</sup> place en matière d'accessibilité sur plus de 200 sites québécois évalués par le groupe indépendant AccessibilitéWeb.

Cette action est réalisée en continu et est reconduite dans le plan d'action 2008-2009.

## Résultats liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec s'engage à ce que les services qu'il offre soient accessibles aux personnes handicapées, sur l'ensemble du territoire québécois, en assurant un accès universel de ses bureaux. De plus, les personnes malentendantes peuvent bénéficier d'un service téléphonique adapté à leur handicap. En ce qui concerne l'adaptation de ses services aux personnes handicapées, Revenu Québec respecte pleinement ses engagements.

## Résultats liés aux plaintes

Revenu Québec s'engage à rendre compte des plaintes reçues concernant les personnes handicapées<sup>2</sup>.

Comme prévu dans le plan d'action 2007-2008, la procédure de confirmation de l'identité de l'interlocuteur a été modifiée, en mai 2007, afin de répondre adéquatement à toute personne ayant une déficience visuelle lorsqu'elle utilise le service de renseignements téléphoniques. Revenu Québec reconnaît le droit légitime d'une personne ayant un handicap visuel d'avoir accès, de manière autonome, à son dossier. Des éléments de corroboration pour établir l'identité du citoyen ont été ajoutés à la procédure. Il s'agit d'informations quantitatives et qualitatives connues d'un contribuable non voyant.

En ce qui concerne le nombre de plaintes de personnes handicapées traitées durant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2007, Revenu Québec a relevé deux cas.

Le premier cas concernait une personne invalide souhaitant faire, par courriel, une demande d'annulation d'intérêts au Centre de perception fiscale. La personne aurait été informée qu'une telle demande pouvait être faite seulement par courrier postal. Déplorant cette façon de faire, la personne a déposé une plainte.

Après vérification et consultation, la personne plaignante a été informée de la possibilité d'acheminer une demande d'annulation d'intérêts par courriel, dans la mesure où la transmission se faisait par courriel sécurisé, à partir du site Internet de Revenu Québec. Si des documents devaient être transmis pour appuyer sa demande, ils devaient l'être par courrier postal. La personne plaignante s'est déclarée satisfaite de la solution proposée.

Le deuxième cas concerne une personne ayant un handicap visuel désirant obtenir le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*, en gros caractères, pour l'année d'imposition 2006. La personne aurait été informée que les guides et les déclarations de revenus en gros caractères étaient disponibles uniquement pour l'année d'imposition en cours, soit 2007. En effet, les guides et les déclarations en gros caractères pour l'année d'imposition 2006 avaient été détruits. Toutefois, la personne responsable de la plainte est parvenue à trouver un exemplaire. La personne plaignante avait également été informée de la possibilité d'utiliser les formulaires et les

---

2. Sont exclues les plaintes de nature fiscale qui n'entraînent pas l'intégration scolaire, professionnelle ou sociale d'une personne handicapée.

guides disponibles dans le site Internet de Revenu Québec, dans lesquels il est possible d'augmenter la taille des caractères.

À la lumière de ce cas, il a été décidé d'entreprendre une nouvelle action afin d'améliorer l'accès à l'information des personnes handicapées.

**Nouveau**

Revenu Québec s'engage à conserver les guides et les formulaires de déclaration de revenus en gros caractères pour une période de trois ans, et ce, à compter de l'année d'imposition 2007.

Cette nouvelle action est intégrée au plan d'action 2008-2009.

**Annexe 1****Bilan des mesures imposées par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et par les autres actions prévues par le gouvernement**

<b>Bilan au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Désignation du coordonnateur du plan d'action et des services aux personnes handicapées.	Cette mesure a été réalisée.
Participation aux commentaires sur le projet de politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .	La politique est entrée en vigueur le 17 décembre 2006.
Cible visée de représentativité des personnes handicapées dans le plan d'embauche du gouvernement du Québec : 2 %.	Au 29 février 2008, 144 personnes ont déclaré un handicap au sein du personnel : 95 employés permanents et 49 employés occasionnels. En tenant compte des employés permanents seulement, le pourcentage de représentativité des personnes handicapées est de 1,31 %.
Mise en place d'un processus de suivi du plan d'action.	Cette mesure a été réalisée.

<b>Action en cours au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Participation à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.	La participation se poursuit selon les besoins exprimés par l'Office des personnes handicapées du Québec, responsable de la table de travail.

## **Annexe 2 Bilan des mesures d'adaptation pour le personnel**

### **Accessibilité des lieux**

<b>Bilan au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Respect des normes du Code national du bâtiment du Canada pour tous les bureaux.	Au 29 février 2008, Revenu Québec occupe 30 bureaux.
Directive organisationnelle concernant l'attribution des espaces de stationnement subventionnés (priorité accordée au personnel permanent ayant un handicap physique).	La directive est toujours en vigueur et a permis, depuis janvier 2006, l'attribution de quatre stationnements subventionnés.
Projet pilote pour l'attribution d'une place de stationnement subventionnée pour le personnel occasionnel handicapé ayant un an et plus de service.	Il n'y a eu aucune demande en 2007-2008. Depuis 2005, seulement trois personnes handicapées se sont prévalues de cette mesure.
Procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite.	La procédure est révisée annuellement ou au besoin par les responsables des mesures d'urgence de chacun des édifices.
Plan d'évacuation pour chaque édifice.	Le plan d'évacuation est révisé régulièrement par les responsables des mesures d'urgence de chacun des édifices ; cette révision comprend les mesures particulières pour assurer la sécurité des personnes handicapées.
Évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices.	Une grille de collecte de données a été élaborée (annexe 6). La collecte des données a été réalisée pour tous les espaces occupés par Revenu Québec. Tous les espaces occupés par le personnel sont conformes aux normes en vigueur.

<b>Action en cours au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices.	Des mesures supplémentaires sont mises en place au fur et à mesure afin de répondre aux besoins du personnel.

## **Adaptation des postes de travail, de la technologie et de la formation**

<b>Bilan au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Démarche d'intervention individualisée afin d'adapter le poste de travail et la technologie.	La démarche est toujours en application.
Mise en place des mesures d'adaptation nécessaires pour que l'employé puisse participer et évoluer, que ce soit lors de l'embauche, de la formation ou de toute autre occasion.	Les mesures sont mises en place au besoin. Elles sont également appliquées par tous les intervenants en formation.

## **Mesures liées à l'emploi**

<b>Bilan au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Instruction de travail interne qui assure le respect du Règlement sur la tenue de concours lors des appels de candidatures.	L'instruction de travail est toujours en vigueur.
Adaptation des moyens d'évaluation :	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ utilisation du plan d'intervention élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor ;</li><li>▪ utilisation d'une instruction de travail interne pour adapter les moyens d'évaluation ;</li><li>▪ formation adaptée pour le personnel responsable de gérer l'administration des moyens d'évaluation.</li></ul>	<p>Un candidat en 2007-2008 et cinq en 2006-2007 ont utilisé le plan d'intervention et ont ainsi pu bénéficier d'une adaptation des moyens d'évaluation.</p> <p>Le personnel responsable des séances d'examen a reçu toute l'information nécessaire à l'administration des examens adaptés.</p>
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	<p>En 2005-2006, une personne handicapée a participé à un stage.</p> <p>En 2006-2007, deux personnes ont participé à un stage.</p> <p>En 2007-2008, cinq projets ont été présentés et sont en cours d'étude. Advenant l'acceptation des projets, l'entrée en fonction est prévue au début du mois d'avril 2008.</p>
Programme d'accès à l'égalité en emploi.	Les formulaires ont été modifiés pour permettre leur mise à jour par la personne en emploi.

### Annexe 3 Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle

#### Accessibilité des lieux

Bilan au 31 décembre 2007	Commentaires
Respect des normes du Code national du bâtiment du Canada pour tous les bureaux.	Au 29 février 2008, Revenu Québec compte 21 bureaux recevant régulièrement la clientèle.
Engagement de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> concernant l'accessibilité de tous les bureaux aux personnes handicapées.	L'engagement est respecté.
Évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices.	<p>Une grille de collecte de données a été élaborée (annexe 6).</p> <p>La collecte des données a été réalisée pour tous les espaces occupés par Revenu Québec.</p> <p>Les données ont été transmises à la Société immobilière du Québec, qui veillera à élaborer un plan d'action pour tous les édifices gouvernementaux (2008-2009).</p>

#### Utilisation des technologies de l'information

Bilan au 31 décembre 2007	Commentaires
<p>Site Internet, volet informationnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ section consacrée aux personnes handicapées ;</li> <li>▪ respect des normes de base recommandées par l'Initiative d'accès au Web (<i>Web Accessibility Initiative [WAI]</i>) ;</li> <li>▪ amélioration dans la conception des interfaces et augmentation de la cote d'accessibilité du site Internet (de 2,9 en 2003 à 7,6 en 2007, sur une échelle de 10) ;</li> <li>▪ participation de Revenu Québec aux travaux d'un comité interministériel afin d'établir des normes gouvernementales en matière d'accessibilité des sites Web.</li> </ul>	<p>La section est toujours existante.</p> <p>Les normes sont toujours en application.</p> <p>Revenu Québec s'est classé 14<sup>e</sup> sur les 200 sites Web canadiens et québécois francophones les plus fréquentés. D'autres travaux d'amélioration sont prévus.</p> <p>L'expertise de Revenu Québec lui permet d'apporter une contribution significative et de faire évoluer rapidement les normes de création des sites Web.</p>
<p>Site Internet, volet transactionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ transmission électronique des déclarations de revenus des particuliers ;</li> <li>▪ transmission électronique des avis de cotisation.</li> </ul>	<p>La transmission électronique des déclarations et des avis de cotisation est possible durant la période de l'impôt.</p>
Publication du plan d'action dans la section consacrée aux personnes handicapées.	Cette mesure est réalisée en continu.

## Moyens de communication

Bilan au 31 décembre 2007	Commentaires
<p>Téléphonie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ service téléphonique sans frais adapté aux personnes malentendantes ;</li>   <li>▪ engagement, dans la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>, à maintenir ce service.</li> </ul>	<p>Les services suivants sont en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le service spécialisé ATS ;</li> <li>▪ le service de relais Bell ;</li> <li>▪ le service mentionné dans les brochures et les dépliants.</li> </ul> <p>L'engagement est respecté.</p>
<p>Personne à personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ remboursement des frais d'un interprète, à certaines conditions ;</li> <li>▪ remboursement, sur demande et à certaines conditions, des frais d'un interprète lors d'événements publics.</li> </ul>	<p>L'engagement est respecté.</p> <p>L'engagement est respecté.</p>
<p>Accès aux documents publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documents disponibles, sur demande, en très gros caractères (16 points) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration de revenus des particuliers (TP-1)</li> <li>• Guide de la déclaration de revenus des particuliers (TP-1.G)</li> <li>• Les personnes handicapées et la fiscalité (IN-133)</li> </ul> </li>   <li>▪ Documents disponibles en gros caractères (12 points) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (IN-101)</li> <li>• Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (IN-102)</li> <li>• Les personnes handicapées et la fiscalité (IN-133)</li> <li>• Les aînés et la fiscalité (IN-311)</li> </ul> </li>   <li>▪ L'Audiothèque diffuse deux messages et une brochure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• « C'est le temps de l'impôt »</li> <li>• « Communiquer avec Revenu Québec »</li> <li>• Les personnes handicapées et la fiscalité (IN-133)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Environ 300 exemplaires sont publiés par année. Une dizaine de ces formulaires sont transmis à Revenu Québec pour traitement.</p>
<p>Politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>.</p>	<p>La politique est en vigueur depuis décembre 2006.</p>

---

<b>Accès aux documents publics :</b>	
▪ Les personnes handicapées et la fiscalité (IN-133)	Ce document est disponible en gros caractères (12 points) et, sur demande, en très gros caractères (16 points).
▪ Les frais médicaux (IN-130)	Lors de sa réédition en 2009, ce document sera disponible en gros caractères (12 points).
<b>Production d'un document vidéo dans la langue des signes québécoise sur le fonctionnement et les principales particularités du Programme de perception des pensions alimentaires.</b>	Un document sur support DVD a été produit le 21 mars 2007.
<b>Modification de la procédure de confirmation de l'identité d'une personne ayant une déficience visuelle lorsqu'elle utilise le service de renseignements téléphoniques.</b>	Cette modification a été réalisée.

---

### Mesures diverses

---

<b>Bilan au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Programme des bénévoles (aide gratuite, à certaines conditions, à des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus).	Pour l'année d'imposition 2006, plus de 749 personnes demandant le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques ont eu recours à ce programme.
Formation de base en communication téléphonique à tout le nouveau personnel.	Pour la période du 1 <sup>er</sup> avril au 31 décembre 2007, 38 nouveaux préposés aux renseignements et 77 déjà en poste ont bénéficié de la formation sur la communication téléphonique dans le cadre du Programme organisationnel des préposés aux renseignements.
Protocole téléphonique.	Ce protocole décrit les comportements à adopter au téléphone lorsque la personne éprouve des difficultés d'élocution ou de compréhension.

---



---

<b>Action en cours au 31 décembre 2007</b>	<b>Commentaires</b>
Consultation pour améliorer la connaissance de la satisfaction et des besoins de la clientèle handicapée.	Les consultations sont terminées. Les résultats sont en cours d'analyse et devraient paraître dans un rapport prévu au printemps 2008.

---

## **Annexe 4      Bureaux de Revenu Québec accueillant régulièrement la clientèle**

**Situation au 29 février 2008**

Bureaux	Adresses
Brossard	11A, place du Commerce Brossard (Québec) J4W 2T9
Gatineau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6 <sup>e</sup> étage Gatineau (Québec) J8X 4C2
Jonquière	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Laval	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Longueuil	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
Montréal	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest Montréal (Québec) H5B 1A4 Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2 Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4 577, boulevard Henri-Bourassa Est, 2 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2C 1E2 1600, boulevard René-Lévesque Ouest, 3 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H3H 1P9 500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.00 Montréal (Québec) H2Z 1W7
Québec	3800, rue de Marly Québec (Québec) G1X 4A5 200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1 1265, boulevard Charest Ouest Québec (Québec) G1N 4V5
Rimouski	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3

Bureaux	Adresses
Rouyn-Noranda	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Saint-Jean-sur-Richelieu	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
Sept-Îles	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Sherbrooke	2665, rue King Ouest, 4 <sup>e</sup> étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Sorel-Tracy	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Trois-Rivières	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

## **Annexe 5      Bureaux de Revenu Québec accessibles seulement au personnel**

**Situation au 29 février 2008**

Bureaux	Adresses
Chandler	328, boulevard René-Lévesque Ouest Chandler (Québec) G0C 1K0
Laval	705, chemin du Trait-Carré Laval (Québec) H7N 1B3 1, Place-Laval, 5e étage Laval (Québec) H7N 5Y3 3, Place-Laval, 5e étage Laval (Québec) H7N 5Y3
Montréal	537, chemin de la Côte-de-Liesse Saint-Laurent (Québec) H4P 1A2
Québec	1670, rue Semple Québec (Québec) G1N 4B8 1275, boulevard Charest Ouest, bureau 200 Québec (Québec) G1N 2C9 1625, boulevard Wilfrid-Hamel Ouest Québec (Québec) G1N 3Y7
Toronto	1504-20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

## **Annexe 6      Grille de données concernant l'équipement en place**

---

### **A - GÉNÉRALITÉS**

---

- 1. Extérieur et accès à l'édifice**
    - 1.1 Date de construction ou de rénovation majeure de l'édifice antérieure au 7 novembre 2000
    - 1.2 Édifice de plus de deux étages
    - 1.3 Édifice comportant un ascenseur ou un appareil élévateur à plate-forme pour les passagers
    - 1.4 Absence d'obstacle pour la moitié des entrées piétonnières de l'édifice réservées au public (incluant la porte principale)
    - 1.5 Entrées sans obstacle donnant sur l'extérieur de l'édifice et directement accessibles à partir du trottoir
    - 1.6 Absence de marches sur un parcours ou parcours équipé d'une rampe d'accès fixe
    - 1.7 Pente des rampes d'accès d'au maximum 1:12 lorsque la dénivellation excède 13 mm
    - 1.8 Pente des rampes d'accès d'au maximum 1:2 lorsque la dénivellation n'excède pas 13 mm
    - 1.9 Présence de portes extérieures à ouverture avec boutons de commande accessibles aux personnes à mobilité réduite
    - 1.10 Seuils de porte biseautés et n'excédant pas une hauteur de 13 mm
  - 2. Aires de stationnement et espaces de stationnement réservés**
    - 2.1 Débarcadère muni d'un bateau de trottoir lorsqu'il y a un dénivelé entre le trottoir et la chaussée
    - 2.2 Débarcadère d'une hauteur minimale libre de 2750 mm
    - 2.3 Aire de stationnement de plus de 25 espaces
    - 2.4 Nombre d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées
    - 2.5 Si présence d'espaces de stationnement réservés, largeur minimale de 2400 mm
    - 2.6 Si présence d'espaces de stationnement réservés, allée latérale de circulation de 1500 mm parallèle sur toute la longueur avec marquage
    - 2.7 Présence d'un parcours sans obstacle entre la zone de stationnement réservée et une entrée sans obstacle
    - 2.8 Espaces de stationnement réservés d'une hauteur libre de 2300 mm (stationnement intérieur)
  - 3. Mesures d'urgence**
    - 3.1 Système d'alarme incendie pourvu d'un signal visuel
    - 3.2 Présence d'une procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite
-

---

## **B – AIRES ACCESSIBLES À LA CLIENTÈLE**

---

- 1. Bureaux de Revenu Québec accueillant la clientèle (sinon, voir la section C)**
  - 2. Accès aux personnes en fauteuil roulant à tous les étages de l'édifice réservés à la clientèle**
  - 3. Présence de portes à ouverture mécanique pour la clientèle (bouton de commande ou plaque à pression)**
  - 4. Poignées de porte n'exigeant aucun effort particulier de prise et de rotation du poignet (« bec de cane », en D ou barre antipanique)**
  - 5. Corridors ayant une largeur minimale de 760 mm**
  - 6. Baies de porte ayant une largeur libre d'au moins 800 mm lorsque les portes sont ouvertes**
  - 7. Comptoirs d'accueil et présentoirs abaissés à une hauteur de 855 mm, avec dégagement de 685 mm**
  - 8. Salles de toilette dans les aires accessibles à la clientèle (si présentes)**
    - 8.1 Salles de toilette sans obstacle ou adaptées, disponibles dans les aires accessibles à la clientèle**
    - 8.2 Si présentes, signalées au moyen de pictogrammes**
    - 8.3 Espace de manœuvre de 1500 mm x 1500 mm dans les salles de toilette ou cabines adaptées**
    - 8.4 Interrupteurs à une hauteur variant de 400 à 1200 mm**
    - 8.5 Loquets à une hauteur variant de 400 à 1200 mm**
    - 8.6 Barre d'appui pour les toilettes sans obstacle ou adaptées**
    - 8.7 Deuxième poignée pour la porte des toilettes sans obstacle ou adaptées**
    - 8.8 Zone de transfert à côté de la toilette adaptée d'une largeur idéale de 875 mm**
    - 8.9 Dégagement sous le lavabo de 685 mm**
    - 8.10 Robinets de type levier**
    - 8.11 Si présent, miroir incliné ou à une hauteur maximale de 1 m**
    - 8.12 Distance entre escaliers mobiles et ascenseurs d'au plus 45 m**
  - 9. Ascenseurs dans les aires réservées à la clientèle (si présents)**
    - 9.1 Boutons d'ascenseur à une hauteur variant de 400 à 1200 mm**
    - 9.2 Boutons d'ascenseur en braille**
    - 9.3 Présence d'un signal sonore indiquant l'étage atteint par l'ascenseur**
-

---

## C – AIRES ACCESSIBLES AU PERSONNEL

---

1. Accès aux personnes en fauteuil roulant à tous les étages de l’édifice réservés au personnel de Revenu Québec
  2. Poignées de porte n’exigeant aucun effort particulier de prise et de rotation du poignet (« bec de cane », en D ou barre antipanique)
  3. Corridors ayant une largeur minimale de 760 mm
  4. Si présence de cuisinette, espace libre à la circulation et accès facile aux commandes des appareils
  5. Baies de porte ayant une largeur libre d’au moins 800 mm lorsque les portes sont ouvertes
  6. Fontaine avec gicleur à une hauteur maximale de 915 mm près de l’avant et commande automatique
  7. Salles de toilette
    - 7.1 Salles de toilette adaptées disponibles dans les aires de travail
    - 7.2 Espace de manœuvre de 1500 mm x 1500 mm dans les salles ou les cabines de toilette adaptées
    - 7.3 Interrupteurs à une hauteur variant de 400 à 1200 mm
    - 7.4 Loquets à une hauteur variant de 400 à 1200 mm
    - 7.5 Barre d’appui pour les toilettes adaptées
    - 7.6 Deuxième poignée pour la porte des toilettes adaptées
    - 7.7 Zone de transfert à côté de la toilette adaptée d’une largeur idéale de 875 mm
    - 7.8 Dégagement sous le lavabo de 685 mm
    - 7.9 Robinets de type levier
    - 7.10 Si présent, miroir incliné ou à une hauteur maximale de 1 m
  8. Ascenseurs dans les aires de travail
    - 8.1 Distance entre escaliers mobiles et ascenseurs d’au plus 45 m
    - 8.2 Boutons d’ascenseur à une hauteur variant de 400 à 1200 mm
    - 8.3 Boutons d’ascenseur en braille
    - 8.4 Présence d’un signal sonore indiquant l’étage atteint par l’ascenseur
  9. Autres critères
    - 9.1 Présence de normes particulières d’aménagement des postes de travail pour les personnes de petite taille ou dont les capacités motrices, auditives ou visuelles sont limitées
    - 9.2 Normes appliquées à tous les postes de travail occupés par ces personnes
-

